АНПОО **«Тамбовский колледж социокультурных технологий»**

Утверждена приказом № 274-о

от «30» августа 2024г.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тамбов 2024

Программа учебной практики студентов в рамках профессионального модуля ПМ.02. разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) среднего профессионального образования (далее - СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Разработчик:

Манаенкова А.Г., преподаватель АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ...
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....
5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01 « Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности *43.02.16 «Туризм и гостприимство»* в соответствии с ФГОС СПО.

Предназначена для формирования у обучающихся практических навыков в рамках освоения профессионального модуля ПМ. 01.

2. Цели и задачи практики

Цель:

Формирование профессиональных компетенций, связанных с организацией и контролем текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Задачи:

- отработать навыки планирования и координации работы служб предприятия;
- освоить методы контроля качества обслуживания и выполнения стандартов;
- научиться вести документацию, регламентирующую деятельность служб;
- приобрести опыт взаимодействия с клиентами и внутриколлективного взаимодействия;
- изучить особенности функционирования различных подразделений (приём и размещение, сервис, питание, экскурсионное обслуживание и др.).

. Производственная практика - 36 часов. Базами для прохождения практики, являются туристические фирмы г. Тамбова и области.

При прохождении практики обучающийся (аяся) должен(а) освоить соответствующие компетенции: соответствующие компетенции:

Результатом освоения учебной практики является овладение обучающимися видами основной профессиональной деятельности по специальности 43.02.06 туризм и гостеприимство. , в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование компетенции
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях.
ОК 6	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами и клиентами.
ПК 1.1	Организовывать работу персонала по приёму и размещению гостей.
ПК 1.2	Контролировать качество предоставляемых услуг.
ПК 1.3	Вести учёт и анализ жалоб и предложений клиентов
ПК 1.4	Обеспечивать соблюдение стандартов сервиса и внутренних регламентов.
ПК 1.5	Координировать взаимодействие служб предприятия для обеспечения бесперебойного обслуживания.

1. Область применения программы

Программа учебной практики обучающихся является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Практика является обязательным разделом ППССЗ. Она представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. При реализации ППССЗ предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная.

Производственная практика проводится на предприятиях туризма при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и может реализовываться как концентрированно в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Вид профессиональной деятельности, на который ориентирует учебная практика: организация различных видов деятельности и общения детей.

1.3 Цель и задачи учебной практики

Цель практики: Формирование практических профессиональных компетенций в сфере организации и контроля работы служб предприятий туризма и гостеприимства, обеспечивающих качественное обслуживание клиентов в соответствии с отраслевыми стандартами.

Задачи практики: Освоить алгоритмы планирования и координации работы служб предприятия (приём и размещение, сервис, питание, экскурсионное обслуживание и др.).

Приобрести навыки контроля качества услуг на всех этапах обслуживания.

Изучить документооборот, регламентирующий деятельность служб.

Отработать техники взаимодействия с клиентами и внутриколлективного взаимодействия.

Научиться анализировать и устранять типичные проблемы в работе служб.

Ознакомиться с корпоративными стандартами сервиса и механизмами их внедрения.

Приобрести опыт решения стандартных и нестандартных ситуаций в профессиональной деятельности.

В результате проведения учебной практики обучающийся должен

- ***уметь: организовывать работу персонала в рамках конкретных служб предприятия;***
- ***контролировать выполнение стандартов обслуживания на практике;***
- ***вести учётную и отчётную документацию;***
- ***оперативно реагировать на запросы и жалобы клиентов;***
- ***координировать взаимодействие между службами для решения задач;***
- ***применять корпоративные стандарты сервиса в реальных ситуациях;***
- ***анализировать эффективность работы подразделений и предлагать улучшения;***
- ***работать в команде, распределять задачи и контролировать их исполнение;***
- ***использовать профессиональное ПО (PMS, CRM, системы бронирования) в рамках должностных обязанностей.***

знать:

- **структуру и функции основных служб предприятий туризма и гостеприимства;**
- **нормативные документы, регулирующие деятельность в сфере туризма и гостиничного сервиса;**
- **стандарты качества обслуживания (международные, национальные, корпоративные);**
- **правила ведения служебной документации (журналы, отчёты, акты, заявки);**
- **алгоритмы работы с жалобами и предложениями клиентов;**
- **методы контроля и оценки качества услуг;**
- **основы тайм-менеджмента и организации рабочего процесса в службах предприятия;**
- **правила деловой коммуникации и этикета в профессиональной среде.**

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 2 недели, 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

2.1. Объем практики профессионального модуля и виды учебной работы

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Вид учебной деятельности	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**36**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**36**
Учебная практика	**36**
Итоговая аттестация в форме (указать)	Диф.зачет

2.2. Тематический план производственной практики

Виды работ	Количество часов
Организация работы отдела продаж турфирмы: планирование и распределение задач	**2**
Работа с клиентскими запросами: приём, обработка, оформление	2
Взаимодействие с туроператорами: бронирование, подтверждение, аннуляция	2
Ценообразование и калькуляция туров	2
Оформление туристской документации: бланки, ваучеры, страховки	2
Визовая поддержка: сбор документов, подача, мониторинг	2
Контроль качества обслуживания: мониторинг жалоб и предложений	2
Маркетинговые активности турфирмы: акции, рассылки, соцсети	2
Работа с CRM-системой: ведение базы клиентов, отчёты	2
Организация групповых туров: логистика и сопровождение	2
Безопасность туристов: инструктаж, страховые случаи, ЧП	2
Анализ эффективности работы турфирмы: KPI и отчётность	2
Переговоры с партнёрами: отели, перевозчики, экскурсионные бюро	2
Автоматизация процессов: внедрение цифровых инструментов	2
Работа над отчётом	2
Работа с дневником практики	2
Итоговая конференция	2
Дифференцированный зачёт	2
Всего:	**36**

4. Условия реализации практики по ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1. Нормативно-правовые условия

- Соответствие ФГОС СПО по специальности (указать код и наименование).
- Соблюдение требований:
  - ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
  - Правил оказания услуг по реализации туристского продукта;
  - трудового законодательства (при прохождении практики на предприятии);
  - локальных актов образовательной организации и базы практики.

6. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Литературные источники

1. **Быстров С. А. «Технология организации туроператорской и турагентской деятельности»**.
2. **Кусов И. С., Тимиргалеева Р. Р., Шабалина Н. В. и др. «Организация туристской деятельности»**.
3. **Быстров С. А. «Организация туристской деятельности. Управление турфирмой»**.
4. **Соколова Н. А. «Туризм в Российской Федерации: правовое регулирование»**.

Интернет-ресурсы

1. **Российский союз туриндустрии (RST.ru)**.
2. **Profi.Travel (profi.travel/tourwiki)**.
3. **Роспотребнадзор (zpp.rospotrebnadzor.ru)**.

